・インターネットを利用していない人にその理由を尋ねた問いでは、「必要がなかった」が61.4％（643/1047人）であった。障害種別の違いもなく、年齢による差もないので、ニーズがもともとないのか、ニーズが喚起されていないのかは、現時点では不明である。(障害種別によるクロス集計表：220ｐ表42)

問26－４　インターネットの利用についての自由記述

問26－４　インターネットの利用について、具体的にどのようなことで困りましたか。また、それに対してどうしましたか。その結果はどうでしたか。改善に向けたご提案なども含め、自由にお書きください。

インターネットを利用していて困ったことに関する回答として、上記の「機器や通信にかかる費用が高い」、「使い方を教えてくれる人が身近にいない」、「書かれている内容が難しい・分かりづらい」、「キーボードや周辺機器・ソフトウェアが操作しづらい」、「画面の表示やデザインが見づらい」、「音声が聞きづらい・分からない」、「点字ディスプレイ・ジョイスティック・読み上げソフト・その他の補助機器・ソフトウェアの開発普及や操作性が不十分」以外のものは、あまりなかったが、比較的多かったのは、トラブル発生時の対応に対する要望であった。
・故障した時の対応に苦慮する。(男性、20代、視覚障害)
・迷惑メールやフリーズしたとき不明による困難の解決。(男性、60代、聴覚障害)
・ウイルスなどで不調になっても、対応のしかたが分からなくて困った。(男性、40代、精神障害)
・パソコントラブルが発生した時など、エラーメッセージが出ても理解出来ない。(女性、50代、内部障害)

ウ　電話、携帯電話、ファックス

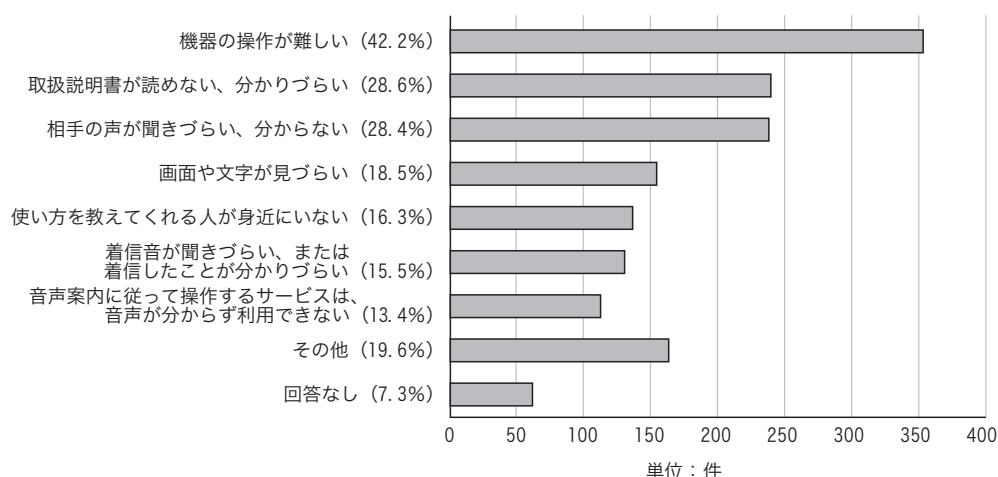
問27　電話、携帯電話（メールも含む）

問27　過去１年間で、電話、または携帯電話（メールも含む）を利用していて困ったことがありますか。

ある	ない	あまり利用しないので分からない	回答なし	合　計
838	1,149	135	69	2,191人
38.2%	52.5%	6.2%	3.1%	100.0%

・全回答者2,191人のうち、過去１年間で電話または携帯電話（メールも含む）を利用していて「困ったことがある」と回答した人は838人（38.2%）であった。また、「あまり利用しないので分からない」と回答した人は135人（6.2%）であった。
・障害種別でみた場合、「困ったことがある」と回答した人の割合が最も高かったのは聴覚障害者で、67.6%（136/201人）、言語障害者が62.5%（5/8人）、視覚障害者が59.4%（142/239人）と続く。

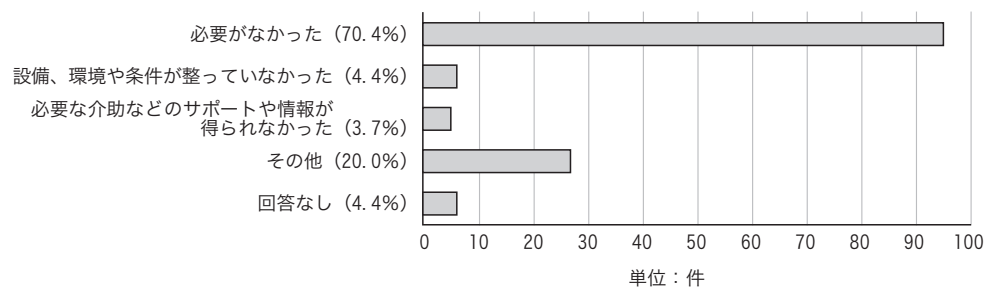
・性別でみると、「困ったことがある」と回答した人は男性36.6％（529/1446人）、女性41.6％（308/740人）で、女性の割合が高かった。これは、女性の中で聴覚障害者、言語障害者、視覚障害者が占める割合が、男性のそれより高かったことと関係があるかも知れない。
・年齢区分別にみると、50～59歳が43.8％（213/486人）で最も割合が高く、その他の年齢区分である60歳代以上や40歳代以下では、「困ったことがある」と答えた人の割合が50～59歳より低かった。これは、聴覚障害と視覚障害で全回答者に占める50～59歳の割合が比較的高かったことと関係があるかも知れない。また、「あまり利用しないので分からない」と答えた人の割合は、20～29歳16.6％（29/175人）と80歳以上で21.4％（3/14人）、30～70歳代で10％未満となった。
・市区町村の規模別にみると、「困ったことがある」と回答した人の割合が最も低かったのは、人口５万人未満の小都市Ｂで28.7％（104/363人）、それ以上の規模では38.4～ 41.5％と高かった。なお、「あまり利用しないので分からない」と回答した人は、人口５万人未満の小都市Ｂでは5.0％（18/363人）で、この割合はそれ以上の規模と比べて大差はなかった（5.5～8.7％）。

問27－１　困ったことは何ですか。

・過去１年間で、電話または携帯電話（メールも含む）を利用していて「困ったことがある」と回答した人（838人）のうち、困った内容で最も多かったのは「機器の操作が難しい」で354人（42.2％）、次いで「取扱説明書が読めない、分かりづらい」が240人（28.6％）、「相手の声が聞きづらい、分からない」が238人（28.4％）となった。
・障害種別で「機器の操作が難しい」と回答した人の割合をみると、最も高かったのは内部障害者で54.5％（48/88人）、次いで肢体不自由者が51.6％（99/192人）、その他が50.0％（3/6人）であった。また、「取扱説明書が読めない、分かりづらい」と回答した人の割合が最も高かったのは視覚障害者で56.3％（80/142人）、次いで言語障害者が40.0％（2/5人）、知的障害者が36.4％（12/33人）であった。さらに、「相手の声が聞きづらい、分からない」と回答した人の割合が最も高かったのは聴覚障害者で47.8％（65/136人）、次いで言語障害者が40.0％（2/5人）、難病が39.0％（16/41人）であった。（障害種別によるクロス集計表：221ｐ表43）
・「機器の操作が難しい」と回答した人の割合を性別でみると、男性が43.1％（228/529人）、女

性が40.9%（126/308人）であった。

・年齢区分別にみると、「機器の操作が難しい」と回答した人や、「取扱説明書が読めない、分かりづらい」と回答した人の割合が最も高かったのは、いずれも65～69歳の年齢層であった（それぞれ、52.9%：37/70人、40.0%：28/70人）。なお、前述したように、「困ったことがある」と回答した人の割合が最も高かったのは50歳代だが、その困った内容のトップは「機器の操作が難しい」であった（41.8%：89/213人）。

・「機器の操作が難しい」と回答した人の割合を市区町村の規模別にみると、最も高かったのは人口概ね５万人以上15万人未満の小都市Ａで45.2%：76/168人であった。また、「取扱説明書が読めない、分かりづらい」と回答した人の割合が最も高かったのも、やはり人口概ね５万人以上15万人未満の小都市Ａで32.7%：55/168人であった。なお、いずれの市区町村規模でも「機器の操作が難しい」と回答した人の割合が最も高かった。

問27－２　あまり利用しない理由は何ですか。

・「あまり利用しないので分からない」と回答した人135人のうち、利用しなかった理由として「必要がなかった」を挙げた人の割合が最も高く、70.4%（95/135人）であった。

・どの障害種別でも、理由として「必要がなかった」を挙げた人の割合が最も高かった。（障害種別によるクロス集計表：222ｐ表44）

・性別でみると、「必要がなかった」と回答したのは男性65.6%：63/96人、女性82.1%（32/39人）で、女性の割合が高かった。

・どの年齢区分別でも、「必要がなかった」と回答した人の割合が最も高かった。

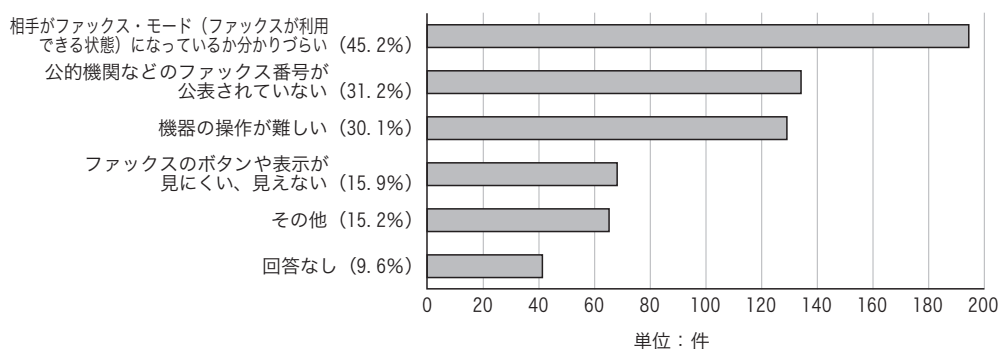
・どの市区町村規模でも、「必要がなかった」と回答した人の割合が最も高かった。

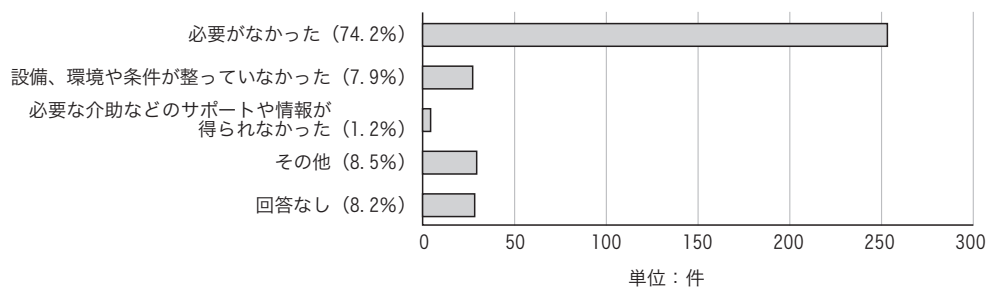
問28　ファックス

問28　過去１年間で、ファックスを利用していて困ったことがありますか。

ある	ない	あまり利用しないので分からない	回答なし	合　計
429	1,266	341	155	2,191人
19.6%	57.7%	15.6%	7.1%	100.0%

・「困ったことがある」人の比率は19.6%（429/2191人）となっている。ただし、障害種別に見ると、聴覚障害者は58.7%（118/201人）、視覚障害者は25.9%（62/239人）、難病者は22.8%（23/101人）が「困ったことがある」と回答している。

問28－１　困ったことは何ですか。

・困ったことでは、「相手がファックス・モードになっているか」わからないこと（45.2%：429/194人）と一番多く、「公的機関などのファックス番号が公表されていない」（31.2%：134/429人）、「機器の操作が難しい」（30.1%：129/429人）、「ファックスのボタンや表示が見にくい、見えない」（15.9%：68/429人）の順となっている。
・肢体不自由者の41.8%（41/98人）が「相手がファックス・モードになっているか」わからない点を回答しており、さらに38.8%（38/98人）が「機器の操作が難しい」と回答している。
・視覚障害者は、「機器の操作が難しい」40.8%（25/62人）、「ファックスのボタンや表示が見にくい、見えない」38.7%（24/62人）、「相手がファックス・モードになっているか」わからないこと32.3%（20/62人）の順となっている。
・聴覚障害者の67.8%（80/118人）が「公的機関などのファックス番号が公表されていない」と回答、さらに57.6%（68/118人）が「相手がファックス・モードになっているか」わからないことをあげている。「機器の操作が難しい」点（13.6%：16/118人）、「ファックスのボタンや表示が見にくい、見えない」点（7.6%:9/118人）については比率が低い。（障害種別によるクロス集計表：223ｐ表45）

問28－２　利用しない理由は何ですか。

（障害種別によるクロス集計表：224ｐ表46）

問29　電話、携帯電話、ファックスの利用についての自由記述

問29　電話、携帯電話、ファックスの利用について、具体的にどのようなことで困りましたか。また、それに対してどうしましたか。その結果はどうでしたか。改善に向けたご提案なども含め、自由にお書きください。

電話、携帯電話、ファックスの利用全般に関しては、486件の自由意見が寄せられている。障害別では、肢体不自由者79人、視覚障害者83人、聴覚障害者75人、知的障害者27人、発達障害者６人、精神障害者72人、内部障害者35人、難病者14人、言語障害者２人、重複障害者91人、その他２人である。

全体的に、操作方法が複雑で理解しがたいこと、障害をもつ人にとって重要な情報手段であるのに社会の理解や配慮が足りないことについての意見が目立っている。

肢体不自由者では、手の不自由な人でも使いやすい機器を開発してほしいこと、視覚障害者では、液晶画面やボタンを見やすくし、音声ガイドを充実させることや、説明書を点字・音声化してほしいこと、聴覚障害者では、特に公共施設はファックスやメールなどによる問い合わせを受け付けてほしいことや、音声案内の声が聞きづらいことについての意見が目立った。

■■自由意見の紹介

■困ったこと

・電話機、ファックスなどはもっと取り扱いをやさしくしてほしい。携帯電話は、もう少し軽くしてほしい。ボタンが押しづらい。折りたたみ式は開けにくい。(多数)
・携帯電話の操作については、音声ガイドで対応するようになってきているが、メール作成の時の漢字変換までは読み上げない等まだ改善してほしい点がある。点字の説明書は、「詳しくは墨字をごらんください」等、あまり意味を感じさせないような書き方が目立つ。(女性、30代、視覚障害)
・音声案内によるサービスは利用しにくい。(女性、70代、聴覚障害・難病)
・電話ができないのでメールやファックスで連絡を取り合っている。（届いたかどうか分からないので）着信の確認がほしい。電話ができない人間がメール、ファックスを送っていることも認識して、無責任な受信をしないでほしい。(女性、40代、聴覚障害)
・ボタン、表示画面が小さすぎる。拡大文字対応だけでは利用しづらい。(男性、50代、内部障害)
・第三者（介助者等）を通さなければならず、根本的にコミュニケーションのツールとして成立しない。(女性、30代、肢体不自由・難病・言語障害)
・詐欺にあいそうなメールが来て困った。(男性、40代、精神障害)

■とった行動・その結果

・手の不自由な者でも使えるケイタイの開発（誰もが使用可）をメーカーのアンケートなどに出している。(男性、50代、肢体不自由)
・公共の福祉センターに、公衆ファックスを置いていないので、事務所に頼んだら、緊急でないからと断られた。同じ建物内の社協へ飛び込んだら、何も言わずにすぐファックス送信い

ただいた。(女性、50代、聴覚障害)
・ファックスは、不便なので利用をあきらめている。他の人にファックスを送信してもらった。(男性、20代、視覚障害、ほか)
・電車やバスでの優先席でメールや電話を平気でしている人がいる。私はＩＣＤ（植え込み型除細動器）を入れているので、優先席付近に行き、夫や友達と「ケータイの電源切った？ココ優先席!!」と、芝居をしながら、電源を切るようにしている。が、無視される。(車内)アナウンスも、「なぜ切る必要があるか」まで入れてほしいと思う。(女性、30代、内部障害)

■具体的な提案
・言語障害があるので、救急や警察など緊急連絡が通じないのではないか不安。言語障害や知的障害があっても気長に聞き取って対応してくれる緊急窓口を設けていただきたい。(男性、60代、肢体不自由・言語障害)
・電話機、ファックスについて、アドレス帳などの音声が出ないので、わからない。携帯のように、音声をつけてほしい。(女性、30代、視覚障害))
・公的機関や商店のファックス番号が公表されておらず、警察、病院、消防署等特に急を要する機関はもっと考えてほしい。(聞いても教えてくれないことがあった)（女性、40代、聴覚障害)
・耳の聞こえが悪いこともあるため、音量の調整が必要に応じてできるとよい。骨に電動するような機種が標準化されることを望む。(女性、30代、難病)
・言葉が話せない。字が書けないので利用したことがない。絵など分かりやすい表示で１コのボタンを押すと伝えられるなどの機能があったら利用できるかもしれない。(男性、30代、知的障害)
・今後携帯電話がないと一般生活に支障をきたすような状況になるのは困ると思います。使えない人もいることを考慮してほしいと思います（男性、10代、知的障害・発達障害)

エ　コミュニケーション支援体制

問30　手話通訳、要約筆記、盲ろう者通訳派遣のサービス

問30　過去１年間で、手話通訳、要約筆記、盲ろう者通訳派遣のサービスを利用しましたか。

した	しない	回答なし	合　計
235	1,827	129	2,191人
10.7%	83.4%	5.9%	100.0%

・「利用したことがある」人の比率は10.7%(235/2191人）となっている。ただし、障害種別に見ると、聴覚障害者の85.1%(171/201人）が「利用したことがある」と回答、他の障害者はすべて10%以下と低い。